



**BADAN POM**

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI

### INDEKS KEPUASAN

### PELANGGAN

### JUNI 2025



@BPOMBengkulu



bpom\_bengkulu



Baliansi Bengkulu



0811 738 9062

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan tanda tangan elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

## Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelanggan

### I. Dasar

1. Instruksi Kerja Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan
2. Surat Penunjukan Manajer Representatif BPOM di Bengkulu tentang Tim Survey Kepuasan Pelanggan

### II. Responden

Perorangan atau perusahaan yang memperoleh layanan dari Substansi Infokom dan Pengujian Pihak ketiga BPOM di Bengkulu yaitu :

1. Perorangan yang meminta informasi atau layanan pengaduan konsumen
2. Perusahaan yang meminta layanan rekomendasi perizinan/pendaftaran produk
3. Perusahaan atau instansi yang meminta layanan pengujian

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengujian dan layanan informasi dan pengaduan	14	14
	Jumlah	14	14

### III. Teknik Pengumpulan Data

Responden mengisi langsung form kuisisioner yang telah disediakan. Kuisisioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM BPOM di Bengkulu yaitu :

1. Persyaratan : persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suayu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif : biaya/tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan : penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **IV. Lokasi**

Balai POM di Bengkulu

#### **V. Waktu**

Tanggal 01 – 30 Juni 2025. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu, 01 Juli 2025  
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

Bengkulu, 01 Juli 2025

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

Bersama ini kami sampaikan evaluasi hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu periode Juni 2025:

1. Jumlah Kuisisioner Periode 01-30 Juni 2025 berjumlah 33 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Index	97.44
2.	Mutu Pelayanan	A
3.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

1. Telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu periode Juni 2025 dengan hasil "Sangat Baik"

Bengkulu, 01 Juli 2025  
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

## Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Juni 2025 dengan hasil penilaian sebesar 97.44 terdapat point terendah yaitu pada U1 Persyaratan.

Berdasarkan hasil SKM mandiri Juni 2025, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 1. Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Juni 2025

Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pemberian Informasi obat dan makanan, pengujian sampel pihak ketiga dan sertifikasi	U1 Persyaratan	Masih rendahnya informasi unsur persyaratan dari pelayanan publik yang ada di BPOM Bengkulu	Menyediakan fitur one click Info "KlikInfoBPOM di Bengkulu" di subsite BPOM di Bengkulu	31 Juli 2025	Infokom

Mengetahui  
Kepala BPOM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt

Bengkulu, 1 Juli 2025  
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

## Data SKM Periode Juni 2025

#	No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran	
<input type="checkbox"/>	1		2025-06-02 16:01:35	RINGGA ALTORIA	25	Laki-laki	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	2		2025-06-02 16:02:49	HAQQI	28	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	3		2025-06-04 10:41:25	DIEGO	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	4		2025-06-11 13:56:55	Muhammad Iqbal	24	Laki-laki	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	5		2025-06-11 16:18:00	ALTA LADIMA	25	Laki-laki	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	6		2025-06-18 09:16:27	Marshando	25	Laki-laki	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	7		2025-06-18 18:57:10	Sahrizal	39	Laki-laki	S1	Lainnya	4	5	4	4	5	5	5	6	6	5	5	5	Semoga ked dapat lebih baik dalam segala ha
<input type="checkbox"/>	8		2025-06-19 07:36:43	Amanda Anisa Saptarani	28	Pereempuan	S2/Profesi/S3	Wirawasta	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	Semoga s mengyami U dengan sepi hati
<input type="checkbox"/>	9		2025-06-24 10:20:26	Sugyandono	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	10		2025-06-24 10:22:05	Tondyka Asdinal	25	Laki-laki	S SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

#	No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran	
<input type="checkbox"/>	11		2025-06-24 10:23:27	Mukhlis	32	Laki-laki	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	12		2025-06-24 10:30:44	Imroatun Hidayati	36	Pereempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	13		2025-06-24 10:38:05	Resva Menisasti	42	Pereempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	14		2025-06-24 10:41:50	Aulia Wulan dari	38	Pereempuan	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

Mengetahui  
Kepala BPOM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt

Bengkulu, 1 Juli 2025  
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt